

**Kuusamon kaupungin ohjeistus
PALVELUSETELI- JA
OSTOPALVELUJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖN**
www.parastapalvelua.fi

7.6.2016

Asiakas

Hyvä palveluseteliasiakas

Palveluseteli on yksi tapa valita ja käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Kuusamon sosiaali- ja terveystaluuissa palveluseteli on käytössä asumisessa, kotihoidossa, henkilökohtaisessa avussa, omaishoidossa ja erikoissairaanhoidossa. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan omien mieltymystensä ja tarpeidensa mukaisesti. Kunta määrää palvelusetelin arvon ja hyväksyy palveluntuottajat, joiden palveluita sillä voi maksaa. Asiakkaan omavastuuosuus on palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus.

Palveluseteli- ja ostopalvelutoimintojen hallintaa on kehitetty valtakunnallisessa Parasta palvelua -hankkeessa (www.parastapalvelua.fi). Uusi sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) yksinkertaistaa ja helpottaa asiakkaan, palveluntuottajan ja kaupungin välisiä prosesseja.

Kuusamo ottaa uuden sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän käyttöön vuoden 2016 aikana vaiheittain ja palvelu kerrallaan. Ensi vaiheessa järjestelmä otetaan käyttöön kotihoidon, omaishoidon ja henkilökohtaisen avun palvelusetelitoiminnassa ja myöhemmin tänä vuonna asumisen ja mahdollisesti erikoissairaanhoidon palvelusetelitoiminnassa. Käyttöönoton tueksi on valmistettu omat ohjeistukset palveluntuottajalle, asiakkaalle ja kuntakäyttäjälle. Tämä ohjeistus on tarkoitettu asiakkaalle.

Kuusamon kaupungin PSOP-projektiryhmä

Sisällys

1.	Yleistä palvelusetelistä	4
2.	Kirjautuminen	4
3.	Lähimaisen yhteystietojen muutos.....	5
4.	Puolesta -asioija	5
5.	Omat palvelusetelit.....	5
6.	Palvelusetelin tulostaminen	6
7.	Palveluntuottajien vertailu.....	6
8.	Palvelutapahtumien tarkastelu.....	7
9.	Uloskirjautuminen.....	7
10.	Palveluntuottajien vertailu anonyymisti	7
11.	Palautteen antaminen	8
12.	Käytön tuki	8

1. Yleistä palvelusetelistä

Palveluseteli on yksi vaihtoehto, jolla kaupunki järjestää palveluja asukkailleen. Sen lisäksi kaupunki tuottaa itse palveluita ja ostaa niitä yrityksiltä ja yhteisöiltä.

Palveluseteli myönnetään kokonaisvaltaisen palveluntarpeen arvioinnin jälkeen niille, jotka täyttävät Kuusamon kaupungin palveluun pääsyn kriteerit. Palvelusetelillä sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakas voi hankkia hänelle myönnettyjä hoito- ja hoivapalveluja itse valitsemaltaan kaupungin hyväksymältä palveluntuottajalta.

2. Kirjautuminen

Mene selaimella osoitteeseen <https://parastapalvelua.fi>

Kirjautuminen palveluun tapahtuu oikealta yläkulmasta löytyvän "Kirjaudu sisään" -napin kautta.

Asiakkaille tarkoitettu kirjautuminen tapahtuu Vetuma-tunnuksilla kohdassa "Asiakas".

Valitse kunta:

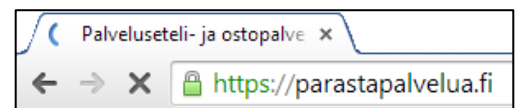
Valitse kunta

Kuusamo ▼

Valitse tunnistautumistapasi: voit kirjautua palveluun pankkitunnuksillasi, mobiilivarmenteella tai sähköisellä asiointikortilla.

Kirjaututtuasi sisään voit tarkastella PSOPissa:

- Asiakastietojasi
- Sinulle myönnettyjä palveluseteleitä
- Palveluntuottajan sinulle kirjaamia tapahtumia



3. Lähiomaisen yhteystietojen muutos

Asiakkaan omista tiedoista asiakas voi täyttää lähiomaisensa tiedot. Lähiomaisen tietoihin riittää nimi sekä puhelinnumero. Asiakas voi myös muuttaa omaa puhelinnumeroaan ja sähköpostiaan Asiakkaan perustiedot -välilehdellä.

Yhteystiedot		
Osoite	Sähköposti	
Postinumero	Postitoimipaikka	Puhelinnumero
Asiakkaan kontaktit		
Lähiomainen	Lähiomaisen puhelin	

4. Puolesta -asioija

PSOP -järjestelmään voi määrittellä ns. Puolesta asioijan, jolla on oikeus hoitaa asiakkaan asioita järjestelmässä. Sähköinen valtakirja on liitteenä ja löytyy osoitteesta www.parastapalvelua.fi/ Ohjeita asiointiin.

Vertaile palveluntuottajia	Hae palveluntuottajaksi	Ohjeita asiointiin	Ohjevideot	Tutustu Parasta palvelua -kokonaisuuteen
--	---	------------------------------------	----------------------------	--

Puolesta-asiointi

Palvelusetelin saanut asiakas voi halutessaan valtuuttaa jonkun toisen henkilön asioimaan puolestaan PSOP-järjestelmässä. Valtuutus tehdään oheisella lomakkeella se palautetaan palvelusetelin myöntäjälle. Puolesta-asioija kirjautuu järjestelmään omilla pankkitunnuksillaan tai mobiilivarmenteella. Puolesta-asioija näkee asiakkaan perustiedot, asiakkaalle myönnetty setelit ja ostopalvelut sekä palveluntuottajien kirjaamat palvelutapahtumat. [Valtakirja puolesta-asiointiin](#)

5. Omat palvelusetelit

”Omat ostovoimat” -välilehdellä voit tarkastella voimassaolevia palveluseteleitäsi. Sivulta voit nähdä palvelusetelin numeron, palvelun johon sitä voi käyttää, voimassaoloajan, tilan sekä kuluvan jakson tilanteen. ”Palvelusisällöt”-linkin takaa aukeavat setelille myönnetty palvelusisällöt tarkempaan tarkasteluun.

Myönnetty: 18.06.2015 , Palveluseteli - Myönnetty	
85300000006509 Tulosta	Vertaile
Kotihoito	
Voimassa: 01.06.2015 - 31.12.2015	
▶ Palvelusisällöt	

Sisältö:	Arkisin 7.00-18.00	
Tila:	Myönnetty	
Myönnetty:	18.06.2015 (Matti Myöntäjä, 02 555 555)	
Voimassa:	01.06.2015 - 31.12.2015	
Huom! Ostovoimasisällöllä näkyy kuluvan jakson tilanne.		
Jäljellä	Myönnetty	Jakso
5 h / 125.60 €	5 h / 125.60 €	Kuukausi

Setelin tila voi olla myönnetty, avoin tai suljettu:

1. Myönnetty – palveluseteli jota ei ole vielä käytetty
2. Avoin – seteliä on veloitettu jakson aikana
3. Suljettu – seteli on käytetty loppuun tai se on suljettu muusta syystä ja ei ole enää voimassa.

ASIAKKAAN OHJEISTUS

Lähteet: Kuusamon kaupungin palvelusetelisäätökirjat
Kuntien PSOP-ohjeistukset

Seteliltä löytyvällä ”**Vertaile**”-linkillä pääsee suoraan vertailemaan palveluntuottajia oman setelin tiedoilla, jolloin voit vertailla palveluntuottajien hintoja maksettavaksesi jäävän omavastuuosuuden perusteella. Tästä lisää ohjeiden kohdassa ”**Palveluntuottajien vertailu**”.

Omiin palveluseteliin liittyvät kysymykset on hyvä kohdistaa palvelusetelin myöntäjälle.

6. Palvelusetelin tulostaminen

Palvelusetelin tulostaminen tapahtuu avaamalla palveluseteli tarkempaan tarkasteluun klikkaamalla sen numeroa ja valitsemalla ”**Avaa tulostettava versio**”.

Etusivu	Kunnan tiedot	Asiakkaat	Palveluntuottajat	Hyväksynyt
Asiakkaan perustiedot				
	Ostovoimat	Saldo-ostovoimat	Tapah	

Palveluseteli: 3050000006872

Asiakas	Kuusamolainen, Maija	Palvelu	Kotih
		Voimassa	16.2.
		Selite	
Lisätieto			
	Palvelusisällöt	Myönnetty	Arvo
			Jälje
Lauantaisin 7.00-18.00	50.0 tuntia / kk	1500,00 € (ä 30,00 €)	1500 €

Esimerkki myönnetystä setelistä.

Myönnetty: 18.06.2015 , Palveluseteli - Myönnetty
8530000006509 Tulosta Vertaile
Kotihoido
Voimassa: 01.06.2015 - 31.12.2015
▶ Palvelusisällöt

7. Palveluntuottajien vertailu

Palveluseteliltäsi löytyy ”**Vertaile**”-linkki, jota painamalla pääset tarkastelemaan palveluntuottajien hintoja. Vertailuun valitaan automaattisesti oman setelisi palvelusisällöt, jotka tarjoavat palveluntuottajat ja näkyviin jäävä hinta on maksettavaksesi jäävä tuntikohtainen omavastuuosuus.

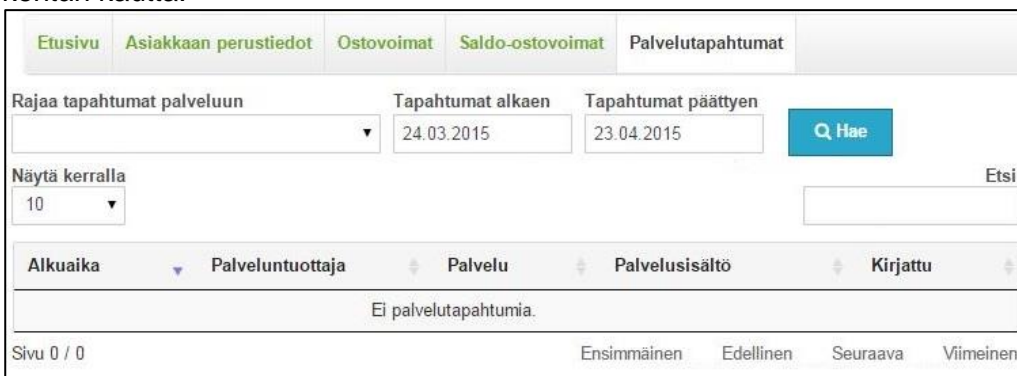
Mikäli palveluntuottajan palvelusisällön vertailuarvo on nolla, palvelusetelisi palvelusisällön arvo kattaa ko. sisällön kustannukset, eli omavastuuksi jää 0 €. Mikäli palveluntuottajan palvelusisällön kohta on tyhjä, palveluntuottaja ei tarjoa ollenkaan ko. palvelusisältöä.

Esimerkki: Asiakkaalle on myönnetty kotihoidon palveluseteli arvolla 25 €, 5 tuntia kuukaudessa, kahdelle eri palvelusisällölle. Vertailu näyttää tuntikohtaisen omavastuun setelin kummallekin palvelusisällölle.

	Arkisin 7.00-18.00	Arkisin 18.00-22.00
Ensimmäinen yritys	6.88	9.75
Neljäs Yritys	8.63	8.55
Toinen Yritys	9.38	11.25
Kolmas Yritys	10.68	12.25

8. Palvelutapahtumien tarkastelu

Asiakkaat voivat tarkastella omia palvelutapahtumiaan ”**Palvelutapahtumat**” –välilehden alla. Sivulla voi rajata tapahtumat tiettyyn palveluun ja tiettyyn aikaväliin, tai etsiä niitä vapaan ”**Etsi**”-kentän kautta.



The screenshot shows a web interface for searching service events. It includes a navigation menu with options like 'Etusivu', 'Asiakkaan perustiedot', 'Ostovoimat', 'Saldo-ostovoimat', and 'Palvelutapahtumat'. Below the menu, there are search filters for 'Rajaa tapahtumat palveluun', 'Tapahtumat alkaen' (24.03.2015), and 'Tapahtumat päättyen' (23.04.2015). There is a 'Hae' button and a search input field. Below the filters, there is a 'Näytä kerralla' dropdown set to '10' and an 'Etsi:' label. A table header is visible with columns: 'Alkuaika', 'Palveluntuottaja', 'Palvelu', 'Palvelusisältö', and 'Kirjattu'. The table content shows 'Ei palvelutapahtumia.' At the bottom, there is a page indicator 'Sivu 0 / 0' and navigation links: 'Ensimmäinen', 'Edellinen', 'Seuraava', and 'Viimeinen'.

9. Uloskirjautuminen

Lopettaessasi palvelun käytön, sivuston oikeasta yläkulmasta löytyy ”**Kirjaudu ulos**” –nappi. Julkista konetta käytettäessä, esimerkiksi kirjastossa, on hyvä tyhjentää selaimen sivuhistoria.



10. Palveluntuottajien vertailu anonymisti

Asiakkaat voivat vertailla palveluntuottajia anonymisti parastapalvelua.fi -pääsivulta löytyvän ”**Vertaile palveluntuottajia**” –nappin kautta. Tällöin ei tarvitse olla kirjautuneena sisään palveluun.



Pääsivulta vertailua käytettäessä valitaan ensin kunta ja palvelu, jonka jälkeen syötetään oman palvelusetelin tiedot. Hakutuloksista rastitetaan halutut palveluntuottajat jonka jälkeen painetaan

ASIAKKAAN OHJEISTUS

Lähteet: Kuusamon kaupungin palvelusetelisäntökirjat
Kuntien PSOP-ohjeistukset

”Vertaile”-nappia. Kaikkien palvelun-tuottajien vertailu onnistuu rastittamalla ”Valitse kaikki” – laatikko ennen ”Vertaile”-napin painamista.

Valitse kunta: Oulu
 Valitse palvelu: Säännöllinen kotipalvelu, palveluseteli

Syötä tiedot palvelusetelistäsi

Valitse kaikki palvelusällöt

Palvelusisältö	Määrä	Arvo/yksikkö	€/h
Kotipalvelua arkisin klo 7-18	20	25	

Haun tarkennus

Yleistä

Palvelun saatavuus

Arvioitu jonotusaika enintään

Kieli

Finnish

Swedish

Hakusi tuotti 31 tulosta

Valitse kaikki

Siirry vertailuun

AKSON

<http://www.akson.fi/oulu>

Messipoliantie 8 90520 Oulu

Esimerkki vapaasta vertailusta: Asiakkaalle on myönnetty siivouksen palveluseteli 2 tuntia kuukaudessa, setelin arvona 20 €. Setelin tiedot täytettäessä vertailussa näkyy kahden tunnin yhteishinnan omavastuu.

	Siivous	Yhteensä
Viides Yritys	35,80	35,80
Neljäs Yritys	31,80	31,80
Kolmas yritys	31,00	31,00
Ensimmäinen Yritys	25,80	25,80

11. Palautteen antaminen

Asiakas voi antaa järjestelmässä palautetta palvelua antaneelle palveluntuottajalle tai vastata palveluntuottajaa koskevaan mielipidekyselyyn. Mielipidekyselyn perusteella palveluntuottajalle muodostuu palauteindeksi, joka näkyy järjestelmän vertailussa hymiö-muodossa palveluntuottajan nimen yhteydessä.

12. Käytön tuki

Palvelusetelipalveluun liittyvissä ongelmatilanteissa pyydämme ottamaan yhteyttä palvelusetelipalvelun myöntäjätahoon:

Henkilökohtainen apu: sosiaalityöntekijä Anne Kurvinen, anne.kurvinen@kuusamo.fi, 0400 306 427

Kotihoito: palveluohjaaja Jaana Mustonen, jaana.mustonen@kuusamo.fi,

Omaishoito: palveluohjaaja Marja-Leena Kanerva, marja-leena.kanerva@kuusamo.fi, 040 581 4328

Asuminen: sosiaalityöntekijä Jari Posio, jari.posio@kuusamo.fi, 040 750 2491

Muita yhteydenottoja varten on käytössä sähköpostiosoite psop@kuusamo.fi, johon kysymykset, tiedustelut ym. voi lähettää.

Lisätietoja: www.kuusamo.fi/ palveluseteli; www.parastapalvelua.fi